

## FORMAZIONE PER VOLONTARI C.R.I. CHE SVOLGONO LA LORO ATTIVITA' PRESSO UNO SPORTELLO SOCIO-ASSISTENZIALE

Il corso di formazione si inserisce nell'ambito di uno sportello rivolto all'accoglienza e all'assistenza socio-assistenziale di diverse tipologie di utenti (anziani, immigrati, adolescenti, donne, ecc.). Spesso viene sottovalutata l'importanza del primo contatto, che invece è un momento fondamentale in cui si crea la prima "alleanza" tra l'operatore e l'utente che può incidere sugli sviluppi futuri del rapporto. E' importante stare di fronte alle persone domandosi fin dal primo momento che cosa l'altro stia provando e che cosa ci vuole realmente comunicare.

Il corso di formazione, è rivolto a persone che intendono operare come volontari nell'aiuto di persone che portano un problema e un disagio e intende fornire conoscenze adeguate per svolgere tale attività.

L'ascolto, infatti, rappresenta una condizione fondamentale nella formazione del volontario che lavora ad uno sportello, un elemento centrale che consente di imparare a conoscere la persona con la quale si comunica, per dimostrare attenzione e interesse per "l'altro" e per porre le basi per un rapporto di fiducia e di empatia, ovvero sapersi mettere "nei panni dell'altro". Per costruire una relazione di tipo empatico, è essenziale che la persona abbia sviluppato una certa consapevolezza di sé e delle proprie emozioni, in modo così da entrare in contatto con le specifiche esigenze dell'utente e favorire un momento di crescita reciproca.

La presa in carico di un utente implica quindi l'acquisizione di diverse competenze e conoscenze da parte dei volontari che vogliono svolgere il servizio:

- Mettere in atto un "ascolto attivo" (comportamento verbale, non verbale e paraverbale);
- Impostare una comunicazione empatica con chi si ha di fronte;
- Sapere utilizzare tecniche di comunicazione che mettano l'utente a proprio agio e che favoriscano il recupero delle informazioni fondamentali per accogliere correttamente la domanda (spesso la domanda esplicita ne nasconde altre più importanti e che risultano nascoste, ad esempio nel caso di violenze su minori o su donne);
- Conoscere i principali stili comunicativi;
- Conoscere e sapere utilizzare la tecnica del colloquio e le principali tecniche di elaborazione per una riflessione sui contenuti emotivi espliciti e impliciti che sono stati raccolti e provati;
- Conoscere le diverse tipologie di utenti che possono presentarsi, i diversi contesti da cui provengono e le diverse culture dell'utenza;
- Avere una conoscenza capillare dei servizi disponibili sul territorio, al fine di saper orientare rispetto l'utente rispetto alla domanda che pone;
- Conoscere la tecnica del defusing e del debriefing.

Il corso di formazione è incentrato sulle principali tecniche di comunicazione e sull'ascolto attivo come strumento di lavoro attraverso il quale riconoscere la domanda che porta un individuo. Attraverso l'ascolto attivo e profondo dei bisogni è possibile sia avviare un percorso specifico per la persona sia supportare emotivamente il soggetto rispetto al problema che porta.

### **I modulo: ANALISI DELLE UTENZE (la vulnerabilità)**

Il modulo sarà incentrato sulla conoscenza e sull'analisi delle possibili utenze che possono accedere dal territorio (rom, extracomunitari, anziani, mamme che hanno subito violenze, adolescenti, ecc.). L'obiettivo del modulo è quindi quello di imparare a riconoscere la persona che ci chiede aiuto evidenziando, per le diverse categorie di utenti, il contesto di riferimento e i modelli culturali di appartenenza. Lavorare quindi sulla propria consapevolezza relativamente a chi si ha di fronte, come primo passo per avviare una reale accoglienza.

### **II modulo: ORIENTAMENTO. LA MAPPATURA DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL TERRITORIO**

Tale modulo sarà incentrato sulla conoscenza dei servizi presenti sul territorio per tipologia di utenza e su come indirizzare le persone alle strutture o ai diversi professionisti. L'obiettivo è quello di fornire strumenti concreti di orientamento e accompagnamento del percorso personale dell'utente, cercando di soddisfarne il reale bisogno.

### **III modulo: ASCOLTO ATTIVO E PRINCIPALI TECNICHE DI COMUNICAZIONE (COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE)**

Il modulo sarà incentrato sui processi di comunicazione e sul linguaggio come modalità di contatto nella relazione con l'altro, ponendo l'attenzione sull'analisi della domanda (ad esempio quali quesiti porre la prima volta che arriva un utente, oltre dati anagrafici, per capire qual è il bisogno e come fare le domande, saper riconoscere i segnali del disagio, ecc.). L'obiettivo è quello di intendere la teoria dell'ascolto come disponibilità, come vicinanza emotiva e riconoscimento dell'alterità e sviluppare capacità di ascolto empatico e di condivisione emotiva in rapporto a casi concreti.

Verranno delineate le principali tecniche di ascolto partecipativo e empatico, affrontando la comunicazione non verbale, con particolare riferimento alla prossemica (spazio relazionale e distanze reciproche).

#### **ARGOMENTI**

- Che cos'è la comunicazione
- Tecniche di comunicazione
- Comunicazione non verbale
- L'ascolto attivo
- L'analisi della domanda
- Negoziazione e gestione del conflitto

#### **IV modulo: PROGETTARE E SUPERVISIONARE LA RELAZIONE DI AIUTO**

L'obiettivo del modulo è quello di fornire al volontario alcune tecniche per rendere la relazione interpersonale e la comunicazione efficace e consapevole. Particolare attenzione verrà dedicata al tema delle emozioni. Si vuole in questo modo aiutare i volontari ad entrare in contatto con le difficoltà emotive, con le ansie, con le incertezze associate al compito di relazionarsi con persone in difficoltà, in un'ottica che mira a comprendere meglio il rapporto tra la propria soggettività e l'interazione con persone in difficoltà, anche nel tempo.

Inoltre verranno presentate e spiegate le tecniche del defusing e del debriefing come momenti indispensabili di condivisione e supervisione nella relazione di aiuto.

#### **ARGOMENTI DEL CORSO**

- Le emozioni
- Riconoscere le emozioni e saper riconoscere l'altro
- L'empatia
- Tecniche di defusing e debriefing
- La supervisione

#### **V modulo: STAGE**

Il modulo prevede che i volontari partecipino, affiancati a volontari esperti e psicologo, a stage sul territorio per sperimentare in situazioni reali le conoscenze acquisite. Il volontario in questo modo potrà testare le tecniche di analisi della domanda acquisite durante il corso e la propria predisposizione a svolgere il servizio allo sportello, tenendo conto delle caratteristiche personali, delle risorse e dei propri limiti.

#### **AGGIORNAMENTO**

Periodicamente verranno organizzati degli incontri per ridefinire i bisogni del territorio, le nuove utenze e la mappatura di servizi appena creati. In questa occasione saranno condotti anche dei debriefing di gruppo con l'obiettivo di monitorare il benessere dei volontari, discutere di casi particolarmente rilevanti o emotivamente importanti e di verificare l'organizzazione dello sportello in termini di funzionalità e di competenza.

### **La metodologia del corso**

La metodologia del corso si basa su lezioni frontali, role playing e sullo svolgimento di uno stage.

### **Docenti**

Il primo e il secondo modulo saranno tenuti da uno psicologo e da operatori segnalati dai Servizi Sociali - Asl - Consorzi di Servizi Socio Assistenziali - Mediatori culturali – Associazioni

Il terzo, quarto e quinto modulo saranno tenuti da Psicologi.

Durata del corso: 1 giornata e mezza.

0200/12

05 MAG. 2012